

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya industri, permintaan akan tenaga kerja kian beragam. Profesi sebagai akuntan publik menjadi sorotan berbagai pihak dan menjadi salah satu profesi yang banyak diminati masyarakat. Salah satu contoh yaitu audit jasa profesi yang disediakan oleh Kantor Akuntan Publik (KAP) dan dilaksanakan oleh seorang auditor yang sifatnya sebagai penyedia jasa pelayanan (Cendana dan Suaryana, 2018). Tugas dari seorang auditor memeriksa serta memberikan opini terhadap suatu kewajaran laporan keuangan entitas, merupakan hal yang tidaklah mudah karena harus berdasarkan pada standar yang telah ditentukan oleh Institut Akuntan Publik Indonesia (IAPI).

Seorang akuntan publik yang profesional dapat dilihat dari kinerja dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kinerja auditor merupakan suatu pengungkapan atas suatu pekerjaan yang dilakukan dalam rangka untuk mencapai hasil kerja yang lebih baik maupun hasil yang lebih menonjol dalam tercapainya suatu tujuan organisasi (Fanani, Hanif dan Subroto, 2008). Hasil kerja auditor yang berupa opini, dapat dipertimbangkan sebagai salah satu faktor dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu, seorang auditor eksternal dituntut untuk menjadi seorang ahli yang menunjang tinggi profesionalisme dalam menjalankan tugasnya. Auditor yang profesional akan lebih baik dalam menghasilkan hasil audit yang dibutuhkan dan berdampak bagi peningkatan kinerja auditor. Kinerja auditor merupakan hasil kerja yang dicapai oleh auditor dalam melaksanakan tugas, sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan dan menjadi salah satu tolak ukur yang dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu pekerjaan yang dilakukan nantinya akan memiliki hasil yang baik atau buruk (Hanna dan Friska, 2013).

Semakin meluasnya kebutuhan jasa profesional akuntan publik sebagai pihak yang dianggap independen, menuntut profesi akuntan publik untuk meningkatkan kinerjanya agar dapat menghasilkan produk audit yang dapat diandalkan bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Kinerja KAP yang berkualitas

sangat ditentukan oleh kinerja auditornya, namun seringkali auditor dilema karena dalam menjalankan tugasnya auditor memiliki dua peran yaitu auditor dituntut untuk independen sebagai bentuk tanggung jawabnya kepada publik dan profesinya. Di lain pihak berperan sebagai seorang auditor yang bekerja pada sebuah KAP (Widyastary, Yasa dan Wirakusuma, 2014). Kedua peran ini tentu saja berbeda karena kadangkala klien juga meminta layanan lain yang dimaksud untuk meningkatkan kinerja keuangan perusahaan. Di sini timbul konflik antara tugas yang diemban oleh KAP dan permintaan yang disampaikan klien sehingga dapat mempengaruhi kinerja auditor. Peran ganda tersebut seringkali menyebabkan auditor berada pada posisi yang bertentangan dan sulit untuk menjalani peran tersebut dalam waktu yang sama.

Penelitian dari Bamber, Snowball, dan Tubbs (1989) dalam Sari dan Suryanawa (2016) tentang tekanan peran (*role stress*) dalam profesi auditor independen memakai dua unsur pada tekanan peran, adalah unsur yang berdasarkan pengalaman dan pandangan sesuai dengan sifat organisasi auditor independen yaitu konflik peran (*role conflict*) dan ketidakjelasan peran (*role ambiguity*). Oleh karena itu dua unsur tersebut termasuk dalam tekanan peran yakni konflik peran dan ketidakjelasan peran. Adanya tekanan peran merupakan suatu hal yang berpengaruh bukan semata-mata terhadap auditor terkait kinerja auditor itu sendiri namun juga terhadap KAP tempat mereka bekerja.

Dalam lingkungan auditor, timbulnya konflik peran dianggap sebagai bentuk tekanan dari dua kelompok yang berbeda sehingga tidak memungkinkan untuk bisa mematuhi semua aturan kelompok yang saling bertentangan. Konflik peran dalam hal ini dianggap sebagai bentuk pertentangan dalam diri seseorang yang disebabkan memiliki peran yang berbeda yang harus dimainkan dalam waktu yang sama. Konflik peran terjadi ketika seorang auditor menghadapi harapan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan, sehingga apa yang diharapkan tidak tercipta secara efektif (Rosally dan Jogi, 2015). Konflik peran merupakan ketidaksesuaian antara mekanisme pengendalian birokrasi, dan norma, aturan, etika, maupun kemandirian dari profesional (Cendana dan

Suaryana,2018). Gambaran dari konflik peran yaitu adanya ketidaksesuaian peran yang harus dilakukan oleh auditor dilihat berdasarkan tuntutan profesionalisme dari profesi auditor. Ketidaksesuaian tersebut dinilai sebagai bentuk dari sebuah konflik peran. Dampak dari konflik peran bisa menyebabkan kualitas pekerjaan menurun karena tidak diikuti dengan konsentrasi tinggi dalam melaksanakan pekerjaan. Akibat lainnya yang bisa ditimbulkan adalah bekerja menjadi tidak nyaman, ketegangan kerja serta berbagai hal negatif lainnya yang berdampak pada hasil pekerjaan yang tidak maksimal (Fanani, dkk. 2008).

Tekanan peran yang seringkali dirasakan auditor adalah ketidakjelasan peran muncul karena tidak cukupnya informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang diberikan dengan cara yang memuaskan Robbins (2002). Ketidakjelasan peran terjadi pada saat individu tidak memperoleh kejelasan mengenai tugas-tugas dari pekerjaannya atau lebih umum dikatakan “tidak tahu apa yang seharusnya dilakukan. *Job description* yang tidak jelas, perintah-perintah yang tidak lengkap dari atasan, serta tidak adanya pengalaman yang memberikan kontribusi terhadap ketidakjelasan peran. Menurut Shepherd dan Fine (1994) ketidakjelasan peran dibagi menjadi tiga bagian yaitu ketidakjelasan pertanggungjawaban, ketidakjelasan ketentuan, dan ketidakjelasan *role-sender*. Ketidakjelasan pertanggungjawaban yang mengukur seberapa besar jelas peran terjadi bila dikaitkan dengan tanggung jawab seseorang. Ketidakjelasan ketentuan mengukur tentang seberapa jelas ketentuan-ketentuan disampaikan kepada pegawai. Ketidakjelasan *role sender* mengukur tentang bagaimana kesamaran terhadap pengiriman peran terjadi. Ketika seorang auditor merasa tidak jelas atas pekerjaannya yang dijalankannya maka dapat menimbulkan stres pada diri individu itu karena menghalangi individu tersebut untuk melakukan tugasnya dan menyebabkan timbulnya perasaan tidak nyaman dalam bekerja, akibatnya dapat melakukan pekerjaan dengan kurang efektif dibandingkan auditor lain (Fanani, dkk. 2008) . Hal ini menjadi sangat penting bagi auditor karena merupakan faktor pendukung dalam menunjang keberhasilan tugas yang dibebani. Bilamana ketidakjelasan peran terus berlangsung maka dapat mengakibatkan penurunan kinerja auditor.

Faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja seorang auditor saat menjalankan tugasnya yaitu gaya kepemimpinan (Widhi dan Setyawati, 2015). Gaya kepemimpinan berperan penting karena dalam organisasi membutuhkan seorang pemimpin handal karena diyakini dapat menentukan keberhasilan organisasi tersebut nantinya, akan menghasilkan suatu karya yang baik atau sebaliknya (Wiguna, 2014). Menurut pendapat dari Setiyadi dan Rasmini (2016) bahwa gaya kepemimpinan (*leadership styles*) merupakan norma perilaku yang digunakan seorang pemimpin pada saat mempengaruhi perilaku bawahannya, agar mereka tetap melaksanakan tugasnya dengan baik, memiliki dedikasi terhadap organisasi dan tetap merasa bertanggung jawab untuk menyelesaikan tugas dan mencapai tujuan organisasi. Sependapat dengan Effendi (1992) dalam Ulum dan Purnamasari (2013) menyatakan pemimpin yang handal adalah pemimpin yang mampu memandu, mengarahkan, dan mengontrol pikiran, perasaan, atau perilaku seseorang atau kelompok organisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Akuntan publik dalam menjalankan tugasnya membutuhkan pemimpin yang dapat mengantisipasi masa depan serta diyakini dapat mengambil peluang dari perubahan-perubahan yang ada. Gaya kepemimpinan sangat berpengaruh terhadap kelangsungan dan kelancaran jalannya organisasi dan akan berdampak terhadap peningkatan kinerja auditor.

Melihat pentingnya peran dari seorang auditor dalam organisasi maka penelitian ini dibuat sesuai dengan teori peran (Cendana dan Suaryana, 2018). Teori peran dapat diartikan sebagai aspek dinamis dari kedudukan atau status seseorang dalam menjalankan hak serta kewajiban sesuai dengan kedudukannya, maka dapat dikatakan orang tersebut sedang menjalani suatu peran (Soekanto, 2009; dalam Wiguna, 2014). Teori peran menjelaskan tentang interaksi antar individu dalam sosial organisasi, dan berfokus pada peran yang dimainkan. Seseorang memiliki peran, baik di dalam maupun di luar pekerjaannya dimana masing-masing peran tersebut menghendaki perilaku yang berbeda-beda. Peran yang dimiliki auditor yaitu sebagai jasa pelayanan audit bagi yang membutuhkan jasa auditor untuk melaksanakan tugas audit. Peran tersebut memiliki tanggung

jawab yang sangat besar karena berdampak bagi banyak pihak yang berkepentingan.

Kecerdasan emosional dapat diartikan sebagai kemampuan mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, memotivasi diri sendiri, serta mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain (Apriyanti, 2014). Pada kenyataannya, perlu diakui bahwa kecerdasan emosional memiliki peran yang sangat penting untuk mencapai kesuksesan di sekolah, tempat kerja, dan dalam berkomunikasi di lingkungan masyarakat (Surya, 2004; dalam Cendana dan Suaryana, 2014). Suatu konflik yang muncul dalam suatu organisasi yang dikarenakan oleh seseorang yang bekerja tidak sesuai dengan norma, aturan, etika yang ada dan tingkat profesionalisme yang lemah bisa disebut dengan konflik peran. Auditor dalam menjalankan tugas audit, auditor eksternal rentan menghadapi konflik peran dan ketidakjelasan peran yang dapat berakibat penurunan kinerja auditor. Kemampuan seorang auditor untuk mengatur emosi merupakan salah satu hal yang harus menjadi perhatian utama bagi auditor eksternal, karena orang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi mampu mengetahui dan menangani perasaan mereka sendiri dengan baik, serta mampu membaca dan menghadapi perasaan orang lain dengan efektif.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti akan meneliti pengaruh konflik peran, ketidakjelasan peran dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja auditor pada KAP di Surabaya. Objek penelitian ini adalah auditor yang bekerja di kantor akuntan publik yang terdapat di Surabaya. Penelitian ini mengacu pada penelitian dari Cendana dan Suaryana (2018) namun yang membedakan penelitian ini adalah peneliti melakukan penambahan salah satu variabel independen yaitu gaya kepemimpinan. Alasan dilakukannya penelitian ini bermula dari beberapa penelitian terdahulu yang menunjukkan hasil yang tidak konsisten. Beberapa penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari konflik peran, dan ketidakjelasan peran terhadap kinerja auditor sedangkan penelitian lain menunjukkan hasil yang sebaliknya.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Syafariah (2017) menyatakan konflik peran tidak berpengaruh terhadap kinerja auditor. Artinya, para auditor

berusaha untuk selalu menjaga profesionalisme dalam bekerja walaupun sarat akan konflik peran yang terjadi dalam dirinya. Berbeda dengan hasil penelitian Cendana dan Suaryana (2018) menyatakan konflik peran berpengaruh negatif dan signifikan pada kinerja auditor. Artinya, semakin tinggi tingkat konflik peran yang dimiliki oleh seorang auditor maka kinerja auditor cenderung akan menurun. Hasil penelitian dari Cendana dan Suaryana (2018) ketidakjelasan peran terbukti berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja auditor. Artinya, setiap perubahan-perubahan pada ketidakjelasan peran mempengaruhi perubahan kinerja auditor. Hasil penelitian Syafariah (2017) menyatakan ketidakjelasan peran tidak mempunyai pengaruh terhadap kinerja auditor. Artinya, pembagian tugas dan arus informasi dalam suatu tim auditor di KAP sudah jelas dan tidak terjadi ketimpangan dalam pembagian tugas dan wewenang yang diberikan sehingga tidak mengganggu kinerja auditor tersebut. Penelitian berikutnya dari Ulum dan Purnamasari (2013) menyatakan gaya kepemimpinan mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja auditor. Artinya, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pimpinan dalam suatu perusahaan maka semakin baik pula kinerja karyawannya. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Susatmoko (2017) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja auditor. Peneliti berharap dengan adanya kecerdasan emosional sebagai variabel pemoderasi maka peneliti dapat berkontribusi untuk memperbaiki penelitian atau hasil penelitian sebelumnya agar lebih konsisten. Hal ini diharapkan dapat menjadi salah satu kunci untuk keluar dari tekanan tersebut sehingga auditor dapat memperbaiki kinerja ke depan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini akan dirumuskan dalam beberapa hal antara lain:

1. Apakah konflik peran berpengaruh terhadap kinerja auditor dengan kecerdasan emosional sebagai variabel pemoderasi?
2. Apakah ketidakjelasan peran berpengaruh terhadap kinerja auditor dengan kecerdasan emosional sebagai variabel pemoderasi?

3. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja auditor dengan kecerdasan emosional sebagai variabel pemoderasi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan bukti empiris tentang konflik peran berpengaruh terhadap kinerja auditor dengan kecerdasan emosional sebagai variabel pemoderasi.
2. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan bukti empiris tentang ketidakjelasan peran berpengaruh terhadap kinerja auditor dengan kecerdasan emosional sebagai variabel pemoderasi.
3. Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan bukti empiris tentang gaya kepemimpinan berpengaruh pada kinerja auditor dengan kecerdasan emosional sebagai variabel pemoderasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Praktik :

1. Manfaat praktik dari penelitian ini adalah dapat digunakan untuk memberi masukan kepada KAP dan pihak-pihak lain yang berkepentingan agar dapat mengambil kebijakan yang terkait dengan konflik peran, ketidakjelasan peran dan gaya kepemimpinan yang mempengaruhi kinerja auditor dan untuk dapat meningkatkan kinerjanya dimasa yang akan datang.

2. Manfaat Akademik :

Manfaat akademik dari penelitian ini adalah dapat menjadi alat referensi ketika melakukan suatu penelitian dengan topik sebanding yaitu konflik peran, ketidakjelasan peran dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja auditor dengan kecerdasan emosional sebagai variabel pemoderasi

1.5 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang penelitian terdahulu, landasan teori, pengembangan hipotesis dan model analisis.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang desain penelitian, identifikasi variabel definisi operasi dan pengukuran variabel, jenis dan sumber data, alat dan metode pengumpulan data, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel dan teknik analisis data.

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang karakteristik objek penelitian, deskripsi data, analisis data, dan pembahasan dari analisis yang sudah dilakukan.

BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang menjawab seluruh rumusan masalah dan hipotesis penelitian, keterbatasan penelitian dan saran.